



Encuesta de satisfacción del cliente 2024

Gestión
domiciliaria

Metodología

Clientes:

- Banamex
- Afirme
- Credimovil

Escala de evaluación: de 0 a 3 donde 3 es muy satisfecho



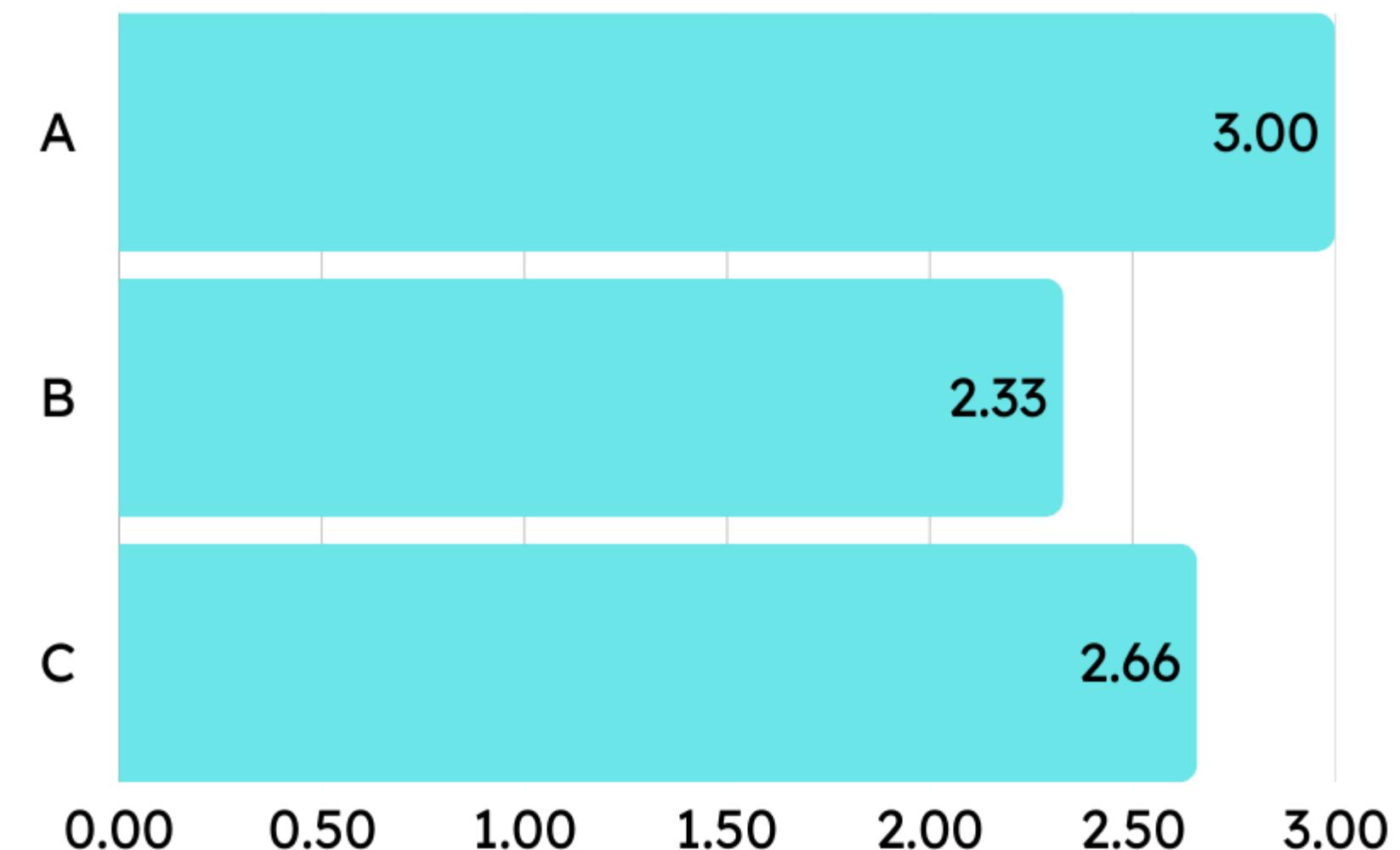
Resultados ...

Calidad de atención

A - ¿Cómo considera la facilidad de contacto con el ejecutivo de nuestra empresa?

B - ¿Cómo calificaría el cumplimiento de los plazos estipulados para satisfacer sus necesidades?

C - ¿Cómo considera el seguimiento mostrado por nuestro ejecutivo para cumplir sus requisitos?



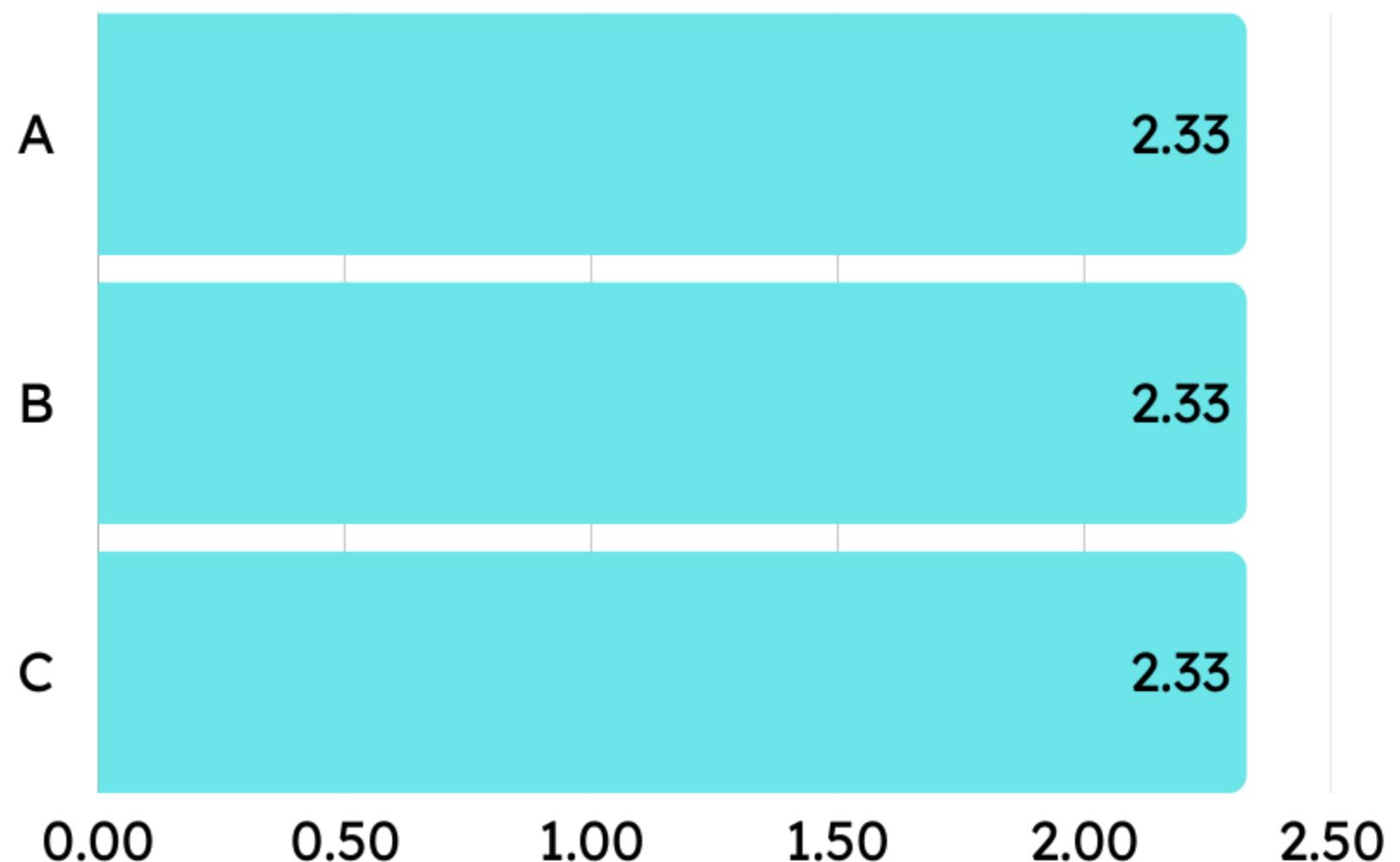
Resultados ...

Operación

A - La calidad de los verificaciones emitidas por nuestra empresa ¿cubren sus expectativas?

B - ¿Cómo considera la velocidad de respuesta de nuestro personal hacia el cumplimiento de sus requisitos?

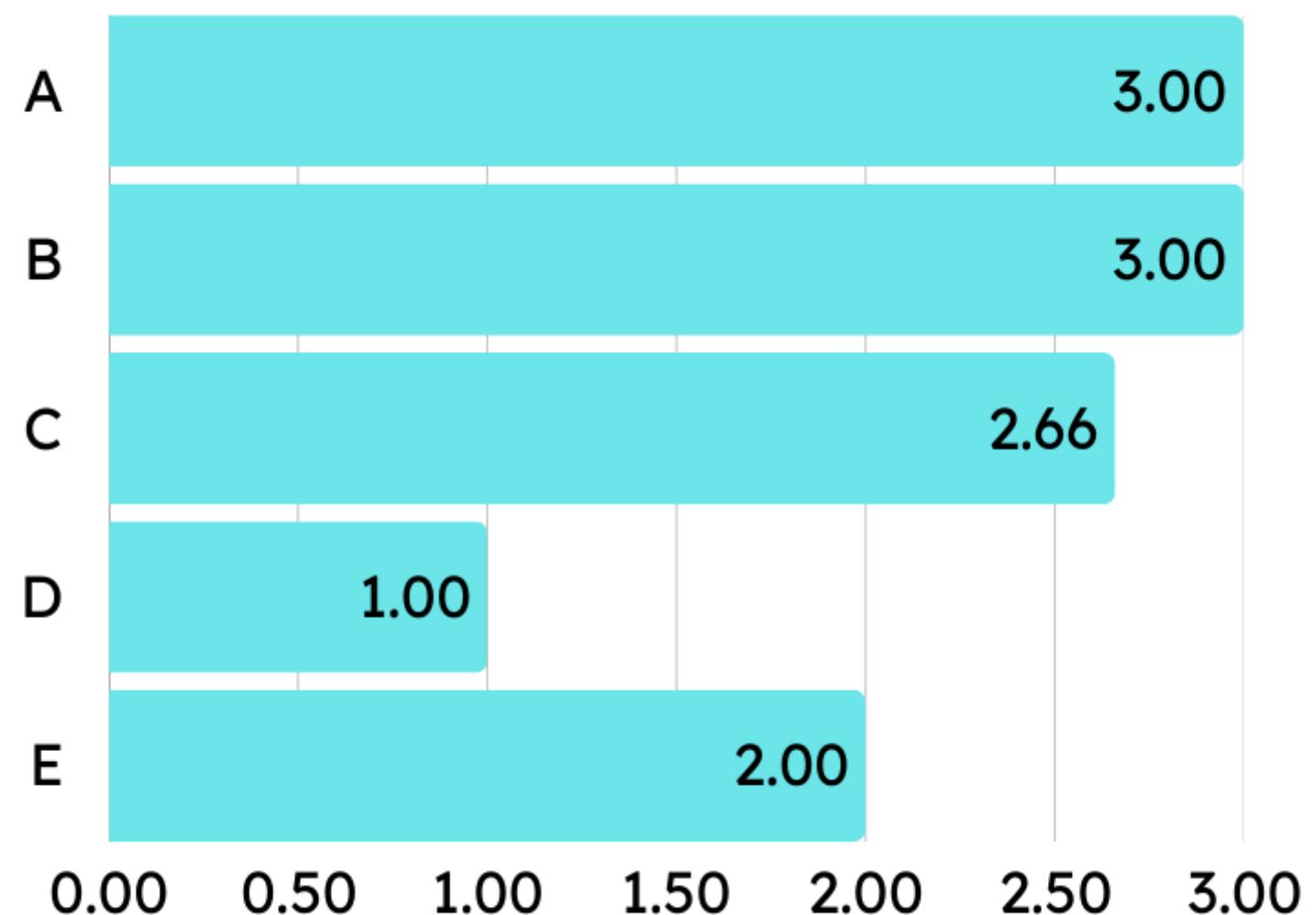
C - ¿Cómo considera la calidad del llenado de la verificación proporcionada por nuestra empresa?



Resultados ...

Administración

- A - La atención de nuestro ejecutivo que contesta sus llamadas telefónicas ¿Cubre sus expectativas?
- B - En general, ¿Se siente apoyado por nuestra empresa?
- C - En general, ¿se considera un cliente satisfecho en cuanto a la calidad del servicio recibido?
- D - ¿Recomendaría nuestros servicios a otros ejecutivos??
- E - En la comparación con otros despachos ¿cómo considera a nuestra empresa?

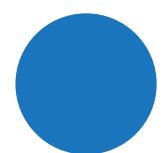


Resultados ...

Cumplimiento general



2024



2023

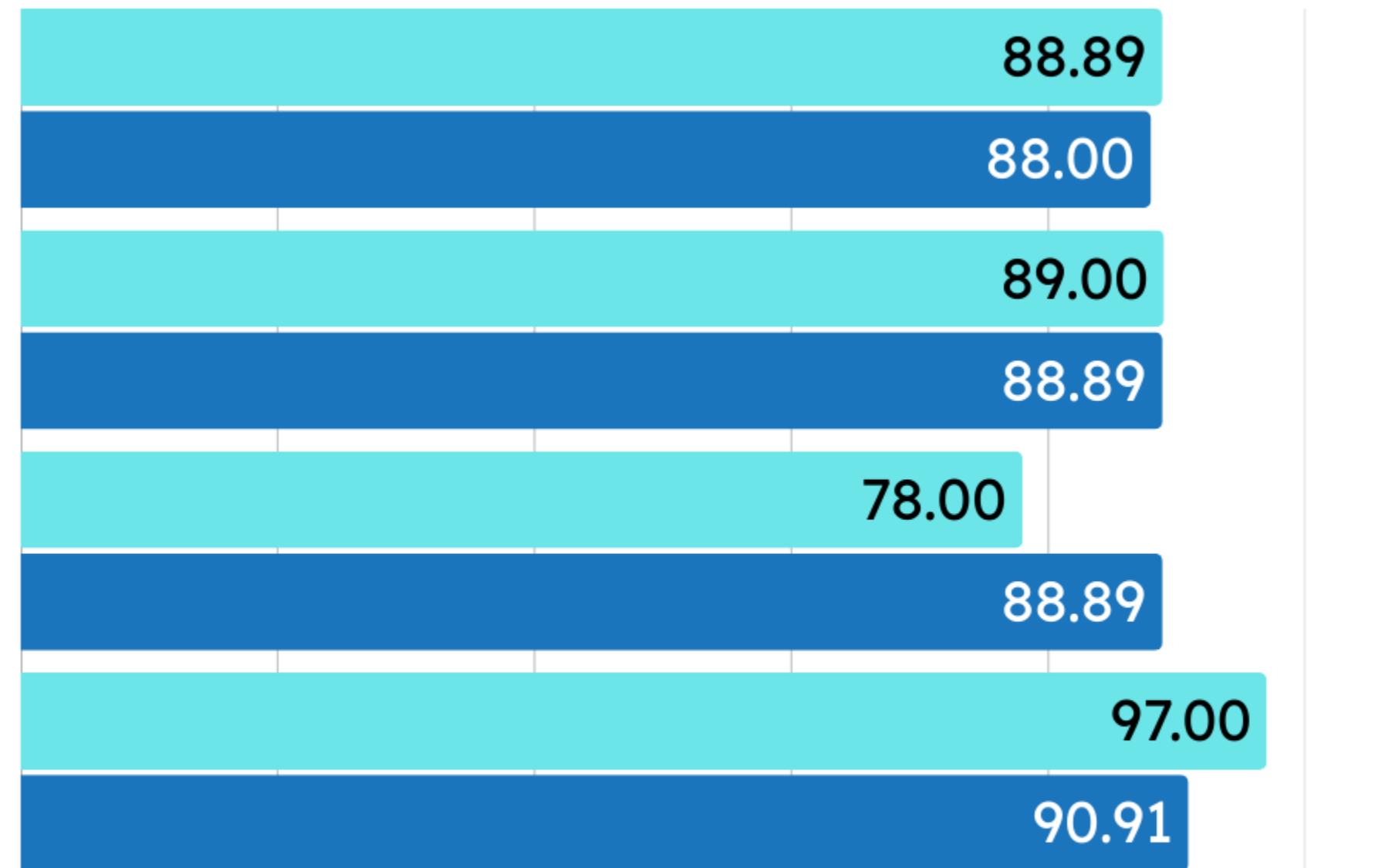
Total

Calidad de atención

Operación

Administración

0.00 20.00 40.00 60.00 80.00 100.00



Comentarios

¿Qué aspecto podríamos mejorar para lograr que nuestro servicio le proporcione un valor agregado?

1

Sus servicios son perfectos a nuestras necesidades, fuera de mínimos casos donde no se logra realizar la visita de acuerdo a lo agendado

2

Creo que podemos mejorar la calidad del llenado del formato de Excel en cuanto a contenido de información en la visita al cliente, ya que ustedes son nuestros ojos para tomar una decisión, al igual que las imágenes que se toman.

3

Si hay alguna duda pregunten y revisar la ortografía en correos



Comentarios

¿Cómo podemos apoyarle para llegar a los objetivos de su departamento y/o institución a quien bien representa?

1

Sin comentarios, el servicio brindado es de acuerdo a nuestras expectativas

2

Lo resumí en el comentario anterior, pero en general bien

3

Comunicación con nosotros más efectiva

